

Klagesaker etter sosialtjenesteloven 2006 – sammenstilling av fylkesmennenes rapportering

HELSETILSYNET

tilsyn med sosial og helse



RAPPORT FRA
HELSETILSYNET 7/2007

JULI
2007

Rapport fra Helsetilsynet 7/2007
Klagesaker etter sosialtjenesteloven 2006 – sammenstilling av fylkesmennenes rapportering

Juli 2007

ISSN: 1503-4798 (elektronisk utgave)

Denne utgivelsen ble publisert juli 2007 og finnes bare på Helsetilsynets nettsted
www.helsetilsynet.no

Design: Gazette

Trykk og elektronisk versjon: Lobo Media AS

Statens helsetilsyn

Postboks 8128 Dep, NO-0032 OSLO, Norway

Telefon: 21 52 99 00

Faks: 21 52 99 99

E-post: postmottak@helsetilsynet.no

Innholdsfortegnelse

1 Bakgrunn og formål	6
2 Omfang av innkomne klagesaker	7
3 Behandlede saker	9
3.1 Bestemmelsene i kapittel 4 (sosiale tjenester)	10
Oversikt	10
Praktisk bistand og opplæring.....	10
Avlastning	10
Støttekontakt	11
Plass i institusjon eller bolig med heldøgns omsorgstjenester	11
Omsorgslønn	11
Andre bestemmelser etter kapittel 4.....	11
3.2 Bestemmelsene i kapittel 5 (økonomisk stønad)	11
3.3 Bestemmelser i andre kapitler i sosialtjenesteloven	13
Hjelpetiltak overfor rusmiddelmisbrukere etter § 6-1	13
Vederlag fra den som mottar ytelser, § 11-2.....	14
Andre saker	14
4 Utfallet av Fylkesmannens behandling av klagesakene	15
4.1 Innledning	15
4.2 Utfallet av klagesakene etter kapittel 4	16
4.3 Utfallet av klagesakene etter kapittel 5	18
4.4 Utfallet av klagesakene etter andre bestemmelser	19
5 Fylkesmannens begrunnelse for å oppheve vedtak og sende saker tilbake til kommunen til ny behandling	20
6 Fylkesmannens begrunnelse for å omgjøre vedtak	21
7 Behandlingstid for klagesaker hos Fylkesmannen	22
8 Ubehandlede saker ved utgangen av 2006	23
9 Avslutning	24
Vedlegg: Tabeller	25
Čoahkkáigeassu	31
English summary	32

Tabellregister

Tabell 1	Antall innkomne og ubehandlede saker i 2006. Fylke	25
Tabell 2.1	Antall klagesaker behandlet av fylkesmennene i 2006 etter kap. 4 fordelt på bestemmelse. Fylke	25
Tabell 2.2	Antall klagesaker behandlet av fylkesmennene i 2006 etter kap. 5 fordelt på bestemmelse. Fylke	26
Tabell 2.3	Antall klagesaker behandlet i 2006 etter andre bestemmelser. Fylke	26
Tabell 3	Utfallet av Fylkesmannens behandling av klagesakene i 2006. Fylke.....	27
Tabell 4	Fylkesmannens begrunnelse for å oppheve vedtak og sende saker tilbake i 2006. Fylke	28
Tabell 5	Fylkesmannens begrunnelse for å omgjøre vedtak i 2006. Fylke	29
Tabell 6	Behandlingstid for klagesaker hos fylkesmennene 2006. Fylke	30

Figurregister

Figur 1	Antall innkomne saker etter sosialtjenesteloven i perioden 2002 – 2006.....	7
Figur 2	Totalt antall innkomne klagesaker per 1000 innbyggere i 2006	8
Figur 3	Antall behandlede klagesaker etter sosialtjenesteloven per år i perioden 1995 – 2006	9
Figur 4	Antall behandlede klagesaker etter kap. 4 i sosialtjenesteloven i perioden 1995 – 2006.....	10
Figur 5	Antall behandlede klagesaker etter kap. 5 i sosialtjenesteloven i perioden 1995 – 2006.....	12

Figur 6	Antall behandlede klagesaker etter kapittel 4 per 1000 innbyggere. Fylke.....	13
Figur 7	Antall behandlede klagesaker etter kapittel 5 per 1000 innbyggere. Fylke.....	13
Figur 8	Antall behandlede klagesaker etter andre bestemmelser i perioden 1995 – 2006.....	14
Figur 9	Utfallet av behandlede klagesaker etter sosialtjenesteloven i 2006	16
Figur 10	Utfallet av behandlede klagesaker etter kap. 4 i 2006.....	16
Figur 11	Utfallet av klagesaker etter kapittel 4 i 2006. Fylke	17
Figur 12	Utfallet av behandlede klagesaker etter kap. 5 i 2006.....	18
Figur 13	Utfallet av klagesaker etter kapittel 5 i 2006. Fylke	19
Figur 14	Fylkesmannens begrunnelse for å oppheve vedtak etter sosialtjenesteloven og sende sakene tilbake til kommunen til ny behandling i 2006.....	20
Figur 15	Fylkesmannens begrunnelse for å omgjøre vedtak etter sosialtjenesteloven i 2006	21
Figur 16	Andel behandlede saker innen tre måneder i 2006. Fylke	22
Figur 17	Restanse per 1000 innbyggere ved utgangen av 2006. Fylke	23

1 Bakgrunn og formål

I denne rapporten gir Statens helsetilsyn en oversikt over de klagesakene fylkesmennene har hatt til behandling etter sosialtjenesteloven i 2006. Innholdet bygger på ”Rapportering 2006 fra Fylkesmannen til Helsetilsynet om klagesaker etter sosialtjenesteloven”. Som vedlegg følger tabeller med det fullstendige tallmaterialet. Denne rapporten er tidligere publisert som brev fra Statens helsetilsyn til fylkesmennene av 22. juni 2007.

Rapporten er ment å gi en sammenstilling av klagesakene etter sosialtjenesteloven for 2006, årlig utvikling fra 1995 og forholdet mellom fylkene og fylkesmennenes behandling.

Situasjonen i og mellom kommunene fanges ikke opp i rapporteringen fra fylkesmennene, heller ikke forholdet mellom vedtak og klagesaker, for eksempel hvor mange påklagede vedtak som sluttbehandles i kommunen og derfor ikke blir sendt Fylkesmannen. Kjennetegn ved klagerne, som kjønn og alder, innholdet i klagesakene og årsaker til at klagen er fremmet framkommer ikke av materialet. Dermed blir det heller ikke mulig å analysere om ulikhet i andelen saker og utfallet av behandlingen skyldes forhold ved klagerne, i kommunene og/eller hos fylkesmennene. Når det framkommer ulikhet mellom embetene er det ment å gi informasjon om kvantitative forhold knyttet til klagesakene, og samtidig gi fylkesmennene et grunnlag for refleksjon om egen praksis. Forskjellene kan ikke tolkes som kvalitative uttrykk for fylkesmen-

nes behandling eller sakenes innhold.

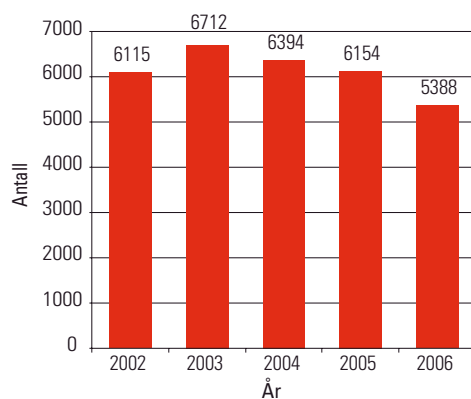
Sammenstillingen av tallmaterialet innebærer en videreføring av den registreringen som departementet har foretatt fra sosialtjenesteloven trådte i kraft i 1993, og som Helsetilsynet overtok ansvaret for etter Sosialdepartementets brev av 5.9.2003.

På oppdrag fra Helsetilsynet har Gruppe for inkluderende velferd (GIV) ved Høgskolen i Oslo foretatt en analyse av fylkesmennenes klagesaksbehandling etter kapittel 5 i sosialtjenesteloven for årene 1995-2005. Det vises til Rapport fra Helsetilsynet 6/2007. Rapporten gir et godt grunnlag for forståelsen av dataene som gjengis i denne rapporten.

2 Omfang av innkomne klagesaker

Fra 1993 er det årlig foretatt registreringer av klagesaker etter ulike bestemmelser i sosialtjenesteloven. De første årene manglet rapportering fra enkelte fylkesmenn og det var mangler i det innsendte materialet. Fylkesmennene skulle for 1993 og 1994 rapportere antallet *mottatte* klagesaker, i perioden 1995–1999 antallet behandlede saker. Fra år 2000 er igjen antallet mottatte eller *innkomne* saker registrert, men først fra 2002 finnes eksakte tall fra alle embedene. Antall innkomne klagesaker har holdt seg relativt stabilt mellom 6000 og 7000, med unntak av 1994 da det kom inn omtrent 9000 saker. Nedenfor følger antallet innkomne klagesaker for perioden 2002 til 2006, som viser en klar nedgang i 2006. Vi har ikke opplysninger som forklarer denne nedgangen.

Figur 1
Antall innkomne saker etter sosialtjenesteloven i perioden 2002 – 2006

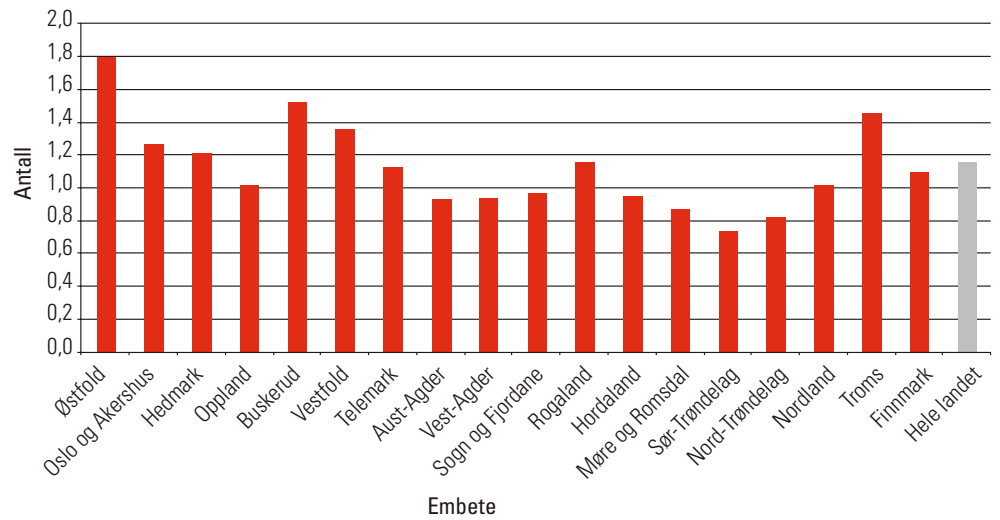


I rapporteringsskjemaet skal kun klagesaker etter sosialtjenesteloven tas med. En del saker som gjelder vederlag for opphold i sykehjem eller saker etter forvaltningsloven som er knyttet til klagesaker etter sosialtjenesteloven, har vært registrert. Selv om slike saker i større grad er luket ut i 2006 forklarer det ikke hele nedgangen. Andre nærliggende forklaringer er at det er færre som søker økonomisk stønad etter kapittel 5, og at den generelle økonomiske situasjonen i befolkningen og i kommunene fører til færre klager og/eller at kommunene i større grad etterkommer klagen, slik at de ikke blir oversendt Fylkesmannen. Selv om antallet innkomne saker ikke er fordelt på sakstyper, kan øvrig materiale tyde på at nedgangen også gjelder klager på sosiale tjenester, et område hvor det har vært vekst i antallet mottakere de siste årene, også 2006.

Nedenfor gis en oversikt over innkomne saker per 1000 innbyggere i 2006, som viser at det kom inn over dobbelt så mange klagesaker i Østfold som i Sør- og Nord-Trøndelag. I 2005 var det tilsvarende tendens, flest i Østfold, færrest i Trønderfylkene.

Figur 2

Totalt antall innkomne klagesaker per 1000 innbyggere i 2006



3 Behandlede saker

Som anført foran er tallmaterialet fra 1993 og 1994 mangelfullt. Nedenfor følger derfor oversikt over det totale antallet behandlede saker fra perioden 1995-2005.

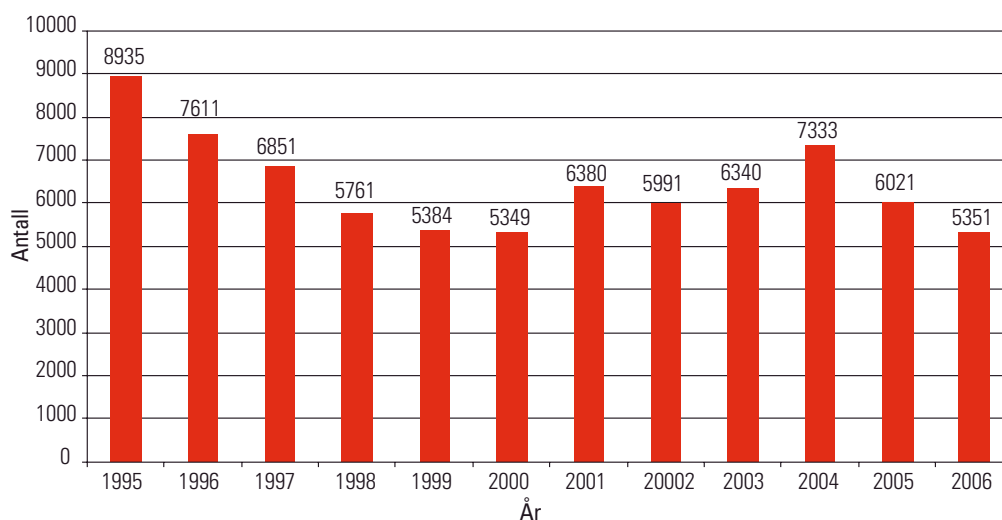
Over tid vil antallet behandlede saker bli styrt av antallet innkomne saker. I et enkelt år kan det likevel være betydelig forskjell mellom innkomne og behandlede saker. Mens antallet innkomne saker primært avhenger av forhold utenfor fylkesmannsembetene, påvirkes

antallet behandlede saker også sterkt av kapasiteten hos fylkesmennene. I 2004 klarte Fylkesmannen i Oslo og Akershus og i Rogaland å snu en negativ utvikling ved å behandle langt flere saker enn det kom inn det året.

Innsatsen i de to embetene er hovedårsaken til økningen i behandlede saker i 2004. Det er likevel grunn til å merke seg at det i 2006 ble behandlet nesten 2000 færre saker enn i 2004, dvs. en nedgang på 27 prosent.

Figur 3

Antall behandlede klagesaker etter sosialtjeneteloven per år i perioden 1995 – 2006



Absolutte tall om behandlede saker framgår av tabell 2.4 i vedlegget.

En årsak til det høye antallet klagesaker de første to årene var § 5-10¹ i loven. Men dette forklarer bare en del av endringen. Den sterke nedgangen de første årene må også skyldes andre forhold.

3.1 Bestemmelsene i kapittel 4 (sosiale tjenester)

Oversikt

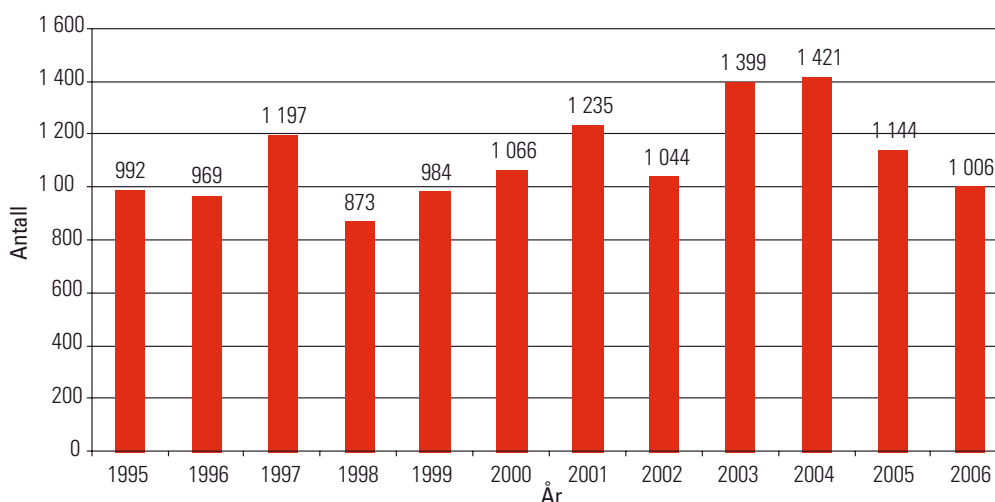
I 2006 behandlet fylkesmennene totalt

1006 (2005:1144²) saker etter kapittel 4 i sosialtjenesteloven. Kapittel 4 omfatter de sosiale tjenestene som gis til personer som ikke kan dra omsorg for seg selv, eller som er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å greie dagliglivets gjøremål, jf. § 4-3, eller som av andre årsaker trenger slike tjenester.

I figur 4 framstilles utviklingen av antallet saker etter kapittel 4 i tidsforløpet fra 1995.

Figur 4

Antall behandlede klagesaker etter kap. 4 i sosialtjenesteloven i perioden 1995 – 2006



Tallmateriale – se tabell 2.1 i vedlegget.

Praktisk bistand og opplæring

I 2006 behandlet fylkesmennene 261 (344) klagesaker om praktisk bistand og opplæring (sotjl. § 4-2a), som er en nedgang på 24 prosent fra året før. Dette er saker som særlig omhandler tilståelse eller utmåling av det som tradisjonelt betegnes som hjemmehjelp. I bestemmelsen inngår også klager om brukerstyrt personlig assistanse (BPA). 75 (68) av sakene gjaldt slik assistanse. BPA kom inn i loven i 2000. Gjennom rundskriv I-15/2005 ble ordningen utvidet til også å omfatte personer som ikke kan ivareta brukerstyringen selv. Av rapporteringen av antallet klagesaker går det ikke fram om dette har innvirket på omfanget.

Avlastning

Det ble behandlet 146 (193) saker om avlastning, jf. sotjl. § 4-2b. I likhet med praktisk bistand er også dette en nedgang på 24 prosent fra 2005. Avlastningstiltak er aktuelt for alle som har tyngende omsorgsarbeid, og gjelder dermed både personer med omsorgsplikt for barn og personer som er frivillige omsorgsytere (ektefeller, samboere o.a.). Avlastning er en tjeneste som primært rettes mot omsorgsyteren, i motsetning til korttidsopphold i institusjon, som er rettet mot den pleie- og omsorgstrengende. Avlastning er gratis.

1) Paragraf 5-10 ble opphevet sommeren 1995. Den ga sosialtjenesten anledning til å ta refusjon i tilbakebetalt skatt. Det var mange klager etter den bestemmelsen, også saker som først ble ferdigbehandlet i 1996.

2) Tall i parentes viser gjennomgående data fra 2005.

Støttekontakt

164 (175) av klagesakene gjaldt støttekontakt, jf. sotjl. § 4-2c. Støttekontakt kan både ytes til barn og voksne for å gi en meningsfull fritid. Ofte ytes slik tjeneste til utviklingshemmede og funksjonshemmede, men det er ikke data om hva klagen omfatter eller kjennetegn ved klager. Nedgangen fra året før var på 6 prosent.

Plass i institusjon eller bolig med helse- og omsorgstjenester

Fylkesmennene behandlet 27 (47) saker etter sotjl. § 4-2d. Dette kan gjelde plass i rusinstitusjoner, aldershjem, barneboliger eller i privat forpleining. Etter rusreformen gjelder bestemmelsen bare rusinstitusjoner utenfor spesialisthelsetjenesten. Den store nedgangen i antallet klager kan henge sammen med et mer avgrenset virkeområde for bestemmelsen.

Omsorgslønn

Fylkesmennene behandlet 382 (369) saker om omsorgslønn, jf. sotjl. § 4-2e. Dette er den enkeltbestemmelsen i kapittel 4 som har flest klagesaker. I motsetning til de andre bestemmelsene har det her vært en vekst i antallet klager. Veksten er på 3,5 prosent. Omsorgslønnsakene anses ifølge tidligere oppsummeringer fra departementet, som spesielt kompliserte og tidkrevende for fylkesmennene å behandle fordi sakene ofte er komplekse.

Andre bestemmelser etter kapittel 4

I tillegg til klager som gjelder tjenester nevnt i § 4-2a-e, kan det være andre klager etter kapittel 4. Eksempler på slike klager er krav om vedtak om tiltak for å lette omsorgsbyrden til pårørende ved særlig tyngende omsorgsarbeid (§ 4-4), midlertidig husvære (§ 4-5), og fra 2004 krav om individuell plan (§ 4-3a). Totalt er det registrert 26 (16) klagesaker etter andre bestemmelser.

Tallmateriale – se tabell 2.1 i vedlegget.

3.2 Bestemmelsene i kapittel 5 (økonomisk stønad)

I 2006 behandlet fylkesmennene 4068 (2005: 4577) saker etter kapittel 5, som utgjør 76 prosent av det totale saksantallet, og er dermed den klart mest omfangsrrike delen av klagesakene.

Alle saker etter kapittel 5 handler om økonomisk stønad. Paragraf 5-1 omfatter stønad til livsopphold. I særlige tilfeller *kan* sosialtjenesten ha plikt til å yte stønad etter § 5-2. Tidligere ble det i rapporteringen skilt mellom saker etter §§ 5-1 og 5-2, men grunnet mangelfull registrering og ulik registreringspraksis, er disse sakene fra 2004 slått sammen. Helsetilsynet er opptatt av å få til en formålstjenlig inndeling av sakene etter §§ 5-1 og 5-2, da disse utgjør 3865 (4346) av sakene etter kapittel 5, men dette har vist seg vanskelig fordi klagetemaene kan være tilfeldige uttrykk for et overordnet ønske om å få økonomisk stønad til dekning av livsoppholdsutgiftene.

Paragraf 5-3 har en bestemmelse om at sosialtjenesten kan stille vilkår for tildeling av økonomisk stønad. Samlet ble det i 2006 registrert 33 (51) saker der det dominerende klagetemaet var bruk av vilkår. Dette er lavt sett i forhold til den oppmerksomheten vilkårsbruken er blitt viet når økonomisk sosialhjelp har stått på den politiske dagsordenen.

Økonomisk stønad kan etter § 5-4 gis som bidrag, lån, garanti for lån, eller varer og tjenester. I materialet kan det derfor være alt fra klager på lånebetingelser til klager på at økonomisk stønad i akutt situasjoner er tilstøtt som varer og tjenester / rekvisisjoner. Det ble registrert 28 (28) saker.

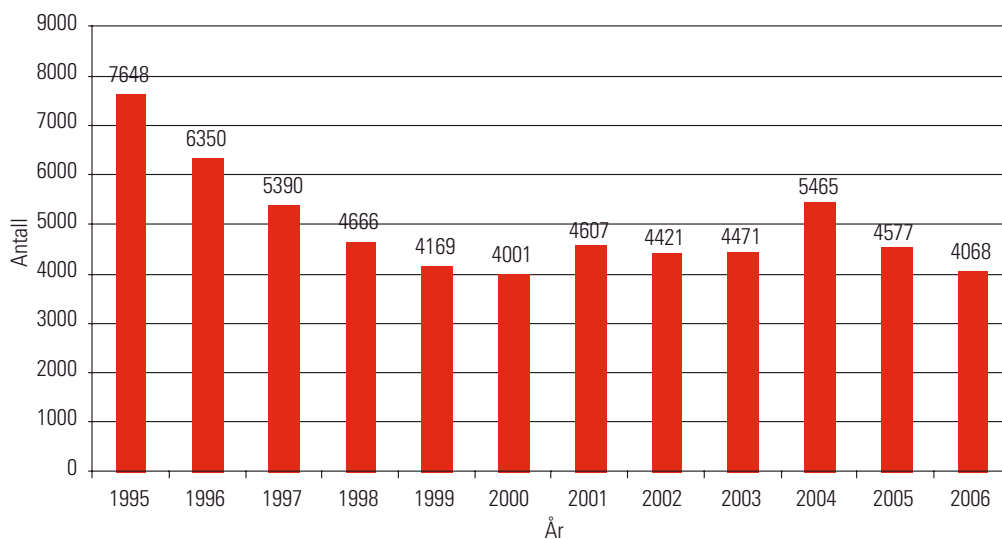
Sosialtjenesten utbetaler stønad i påvente av avgjørelser på søknad om trygdeytelser. Sosialtjenesten kan på visse vilkår ta refusjon i etterbetalt trygd etter sotjl. § 5-9. Det ble registrert 125 (142) slike klagesaker.

Det er også en egen rubrikk i skjemaet for klager etter andre bestemmelser i kapittel 5. Det kan gjelde klager etter §§ 5-5, 5-6 eller 5-8. Samlet var det 17 (10) slike saker.

Nedenfor vises utviklingen av antallet saker etter kapittel 5 – økonomisk stønad.

Figur 5

Antall behandlede klagesaker etter kap. 5 i sosialtjenesteloven i perioden 1995 – 2006



Tallmateriale – se tabell 2.2 i vedlegget.

Saksantallet har vært relativt stabilt fra 1998, med unntak av 2004. Se kommentar om 2004 innledningsvis i kapittel 3. For en utførlig analyse av klageomfanget etter kapittel 5, viser vi til kapittel 3 i Rapport fra Helsetilsynet 6/2007.

Ser vi på utviklingen av klageomfanget etter kapittel 4 og 5, ser vi at det for saker etter kapittel 4 var en nedgang på 12 prosent fra 2005 til 2006, mens nedgangen for saker etter kapittel 5 var på 11 prosent.

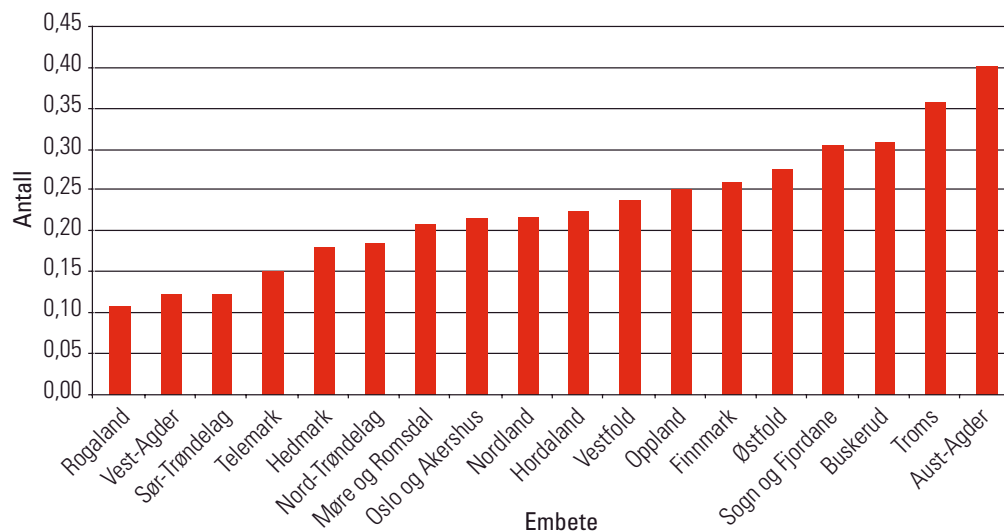
Av Rapport fra Helsetilsynet 6/2007 går det fram at med unntak av Østfold er det en tendens til at der det er få klagesaker etter kapittel 4 er det mange etter kapittel 5. Vi har undersøkt om dette også gjør seg gjeldende i 2006. For

Aust-Agder er dette tydelig. Fylkesmannen i Aust-Agder behandlet forholdsvis flest saker etter kapittel 4 og færrest etter kapittel 5, og Fylkesmannen i Sogn og Fjordane hadde en tilsvarende tendens. Men ser vi på alle fylkene finner vi ikke en slik klar korrelasjon i 2006 som tilfellet var i 2005. Det kan skyldes en rekke forhold, for eksempel registreringspraksis, omfanget behandlede saker etter henholdsvis kapittel 4 og 5, og det relativt lave tallmaterialet for saker etter kapittel 4.

I figur 6 og 7 følger oversikt over omfanget behandlede klagesaker etter henholdsvis kapittel 4 og 5, ut fra befolkningsgrunnlaget. Figurene viser antallet behandlede klagesaker per 1000 innbyggere, ordnet fra fylket med færrest saker til fylket med flest.

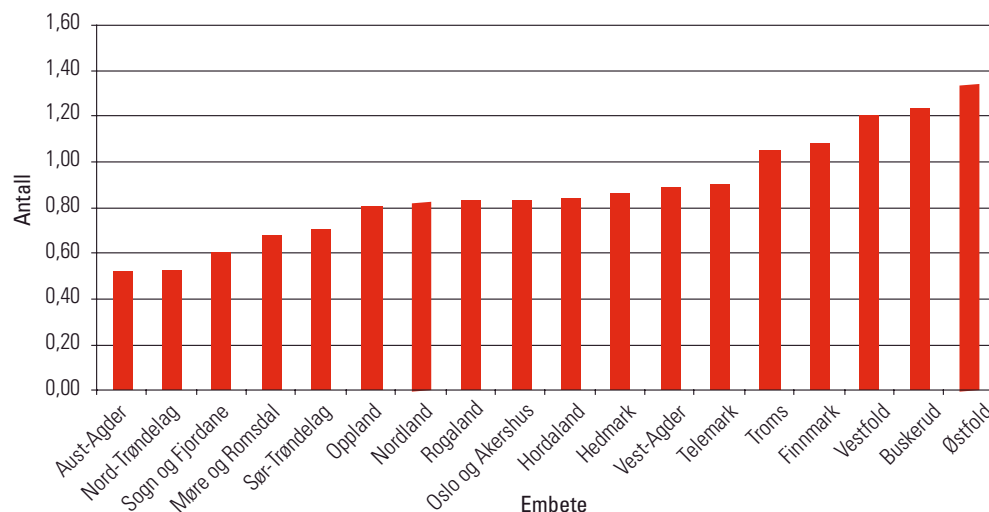
Figur 6

Antall behandlede klagesaker etter kapittel 4 per 1000 innbyggere. Fylke



Figur 7

Antall behandlede klagesaker etter kapittel 5 per 1000 innbyggere. Fylke



3.3 Bestemmelser i andre kapitler i sosialtjenesteloven

Det er spurt spesielt om antallet saker behandlet etter to bestemmelser, sotjl. §§ 6-1 og 11-2. Tidligere ble det også registrert saker behandlet etter sotjl. § 7-6, men denne bestemmelsen ble endret fra 1.1.2004. Fra 2000 har det i skjemaet også vært en rubrikk for andre saker, for å fange opp behandlinger etter andre bestemmelser i sosialtjenesteloven, for eksempel sotjl. § 10-1 som gjelder oppholdskommune.

Hjelpetiltak overfor rusmiddelmissbrukere etter § 6-1

Sosialtjenesteloven kapittel 6 regulerer særlige tiltak overfor rusmiddelmissbrukere. Paragraf 6-1 omhandler hjelpetiltak. Bestemmelsen må sees i sammenheng med tiltak regulert i kapittel 4. Mens kapittel 4 dekker hjelpebehov som kan knytte seg til virkningene av rusmiddelmissbruk, inneholder kapittel 6 særlige hjelpetiltak rettet mot selve misbruket. Av klagesaks materialet framgår ikke hvor mange saker etter kapittel 4 som gjelder rusmiddelmissbrukere, og hvordan kommunene og fylkesmennene skiller mellom saker etter §§ 4-2 og 6-1

når det gjelder rusmiddelmissbrukere, og hva sakene etter § 6-1 primært omhandler. Muligens gjelder disse sakene hjelpetiltak i forbindelse med legemiddelasistert rehabilitering (LAR) og dekning av opphold i private institusjoner for rusmiddelmissbrukere.

I 2006 ble det behandlet 45 (52) saker etter § 6-1.

Vederlag fra den som mottar ytelse, § 11-2

Paragraf 11-2 handler om vederlag for tjenester både i og utenfor institusjon. Det er to relevante forskrifter. Den ene er forskriften om vederlag utenfor institusjon, den andre gjelder vederlag for opphold i institusjon. Forskriftene er hjemlet både i kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven, og Fylkesmannen har vært klageinstans fra forskriftene ble gjort gjeldende. I rapporteringsskjemaet skal bare klager etter sosialtjenestelovens § 11-2 registreres. Flere embeter har imidlertid registrert klager på vederlag etter kommunehelsetjenesteloven. Dette kan skyldes at vederlagssakene, uansett hva de gjelder, blir behandlet av det samme personellet hos fylkesmennene, eller at fylkesmennene har behov for å synliggjøre den reelle mengden klager som blir behandlet.

I 2006 ble det registrert 111 (81) saker behandlet etter § 11-2. 12 embeter har registrert saker etter denne bestemmelse.

sen. Det er stor sannsynlighet for at disse embetene har registrert saker behandlet etter kommunehelsetjenesteloven.

Oppgaven som overordnet ansvarlig for klagesakene etter vederlagsforskriften er lagt til Sosial- og helsedirektoratet. Fylkesmennene har gitt klart uttrykk for at slike saker ønskes registrert og rapportert sammen med andre klagesaker, uavhengig av om de er behandlet etter helselovgivningen eller sosialtjenesteloven.

Andre saker

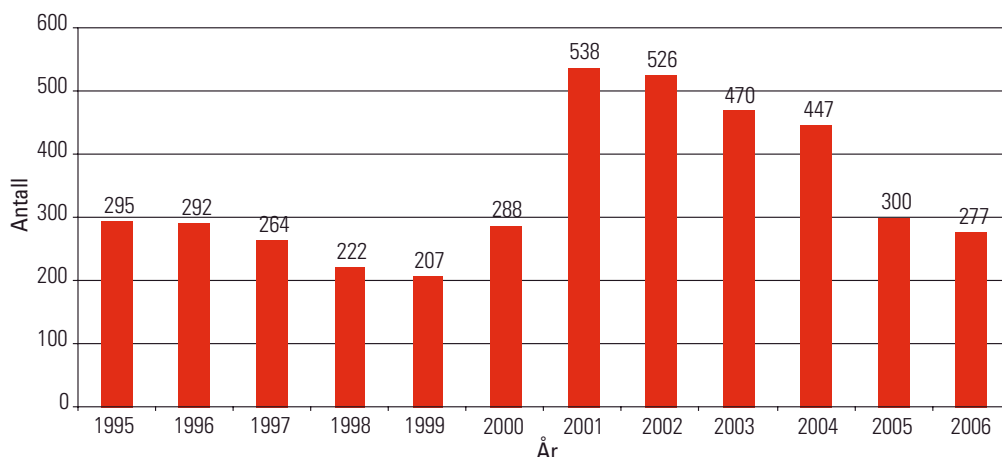
Dette er i rapporteringsskjemaet en sekkerubrikk for saker som ikke kan registreres andre steder. Det gjelder blant annet saker etter § 10-1 og forskriftskapittelet om utenlandske statsborgeres rett til sosialhjelp. Samlet er det 121 (167) saker, hvorav 85 fra Fylkesmannen i Oslo og Akershus. Ifølge opplysninger fra Fylkesmannen i Oslo og Akershus gjelder mange av disse sakene klager eller avgjørelser etter forvaltningsloven, særlig § 36 om dekning av saksomkostninger. Enten gjelder det behandling av krav rettet mot Fylkesmannen eller behandling av avslag på slikt krav rettet mot kommunen.

I 2006 ble det totalt registrert 277 (300) klagesaker etter andre bestemmelser.

Endringer i registreringsskjemaet i løpet av perioden har sannsynligvis virket inn på antallet som er rapportert.

Figur 8

Antall behandlede klagesaker etter andre bestemmelser i perioden 1995 – 2006



Tallmateriale – se tabell 2.3 i vedlegget

4 Utfallet av Fylkesmannens behandling av klagesakene

4.1 Innledning

Under dette kapitlet beskrives hva som blir utfallet av klagebehandlingen. Ifølge forvaltningsloven § 34 første ledd er hovedregelen at en sak skal avvises dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger. Avvisning er dermed en konklusjon forut for behandlingen. Praksis i den tiden registreringen har foregått har likevel vært at avviste saker er registrert som et utfall av klagebehandlingen, antakelig fordi avvisningsvedtaket skjer etter en ”reell behandling” av saken selv om klagepunktene ikke blir prøvd. Tas saken under realitetsbehandling kan Fylkesmannen treffe nytt vedtak, og dermed også velge ikke å treffe nytt vedtak, eller oppheve vedtaket og sende saken tilbake til helt eller delvis ny behandling. I rapporteringen til Helsetilsynet er disse alternativene gitt betegnelsene omgjøring, stadfesting og oppheving.

I andre rapporteringer brukes betegnelsene ”medhold” og ”ikke-medhold”. At Fylkesmannen omgjør et vedtak innebærer at klager får medhold (helt eller delvis). Når et vedtak oppheves og saken sendes tilbake til ny behandling kan det sies at klager får prosessuelt medhold ved at Fylkesmannen framholder at noe er feil. Men det er ikke gitt at kommunen gjennom ny behandling kommer til endret resultat og at klager får materielt medhold. I registreringsskjemaet har vi videreført begrepsbruken som Sosial- og helsedepartementet anvendte, og legger dermed vekt på hva som skjer med det kommunale

vedtaket når Fylkesmannen behandler klagen.

Fylkesmennenes avgjørelser er et resultat av forhold både ved sakene som kommer inn og fylkesmennenes egen behandling. Kommunenes saksbehandling, innvilgelsespolicy, klagesaks-policy og kompetanse virker inn på omfanget av, innholdet i og type saker som oversendes Fylkesmannen til behandling. Videre kan fylkesmennene indirekte påvirke sakene gjennom råd, veiledning og informasjonsvirksomhet, og gjennom kompetansetiltak overfor den kommunale sosialtjenesten. Utfallet av klagesaksbehandlingen kan dermed være preget av mange faktorer både i kommunene og hos fylkesmennene, i tillegg til andre forhold som påvirker om personer påklager vedtak.

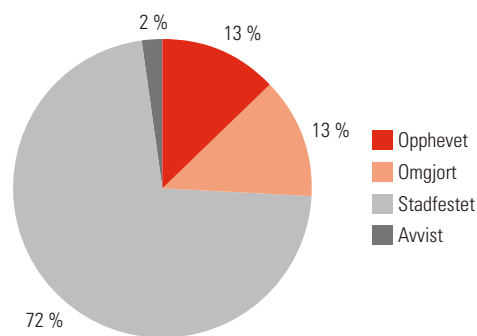
Ut fra innrapportert materiale er det ikke mulig å fastslå grunnlaget for ulikt utfall ved behandlingen. Forskjeller mellom embetene kan skyldes at sakene er ulike. Forskjellene kan også skyldes ulik registreringspraksis og ulikt innhold i omgjøringer og opphevinger. Som det framgår nedenfor, særlig når det gjelder klagesakene etter kapittel 4, er forskjellene mellom embetene likevel så store at det er vanskelig å forstå dette bare som ulikhet i tema og innhold. Tabeller og figurer gir uansett ikke noen indikasjon om hva som er rettsriktige avgjørelser. En nærmere drøfting av disse forholdene, se Rapport fra Helsetilsynet 6/2007.

Ved å se på utfallet av det totale antallet

klagesaker fylkesmennene behandlet i 2006 går det fram at 72 prosent, eller nær $\frac{3}{4}$ av de kommunale vedtakene ble stadfestet. 13 prosent av vedtakene ble opphevet og sakene sendt tilbake til kommunen til ny behandling. 13 prosent av vedtakene ble omgjort, og 2 prosent avvist.

Prosentfordelingen framgår av figur 9 nedenfor og tallmaterialet av tabell 3 i vedlegget.

Figur 9
Utfallet av behandlede klagesaker etter sosialtjenesteloven i 2006

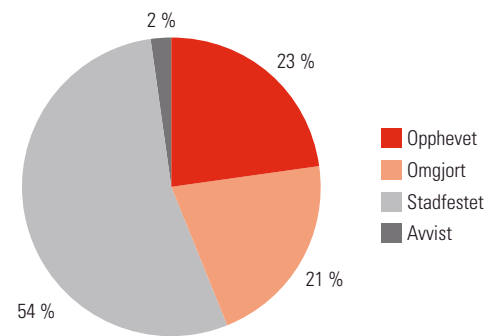


4.2 Utfallet av klagesakene etter kapittel 4

Totalt er det behandlet 1006 klagesaker som er registrert under kapittel 4. 22(48) av sakene ble avvist, eller 2 prosent (4 prosent). 234 (246) vedtak ble opphevet og sakene sendt tilbake til ny behandling, dvs. 23 prosent (22 prosent). 209 (234) vedtak ble omgjort, som utgjør 21 prosent (20 prosent), og 541 (614) av vedtakene, eller 54 prosent (54 prosent) ble stadfestet.

Prosentfordelingen framgår av figur 10.

Figur 10
Utfallet av behandlede klagesaker etter kap. 4 i 2006



Ved å bryte materialet ned på de enkelte embedene framkommer store variasjoner. Det lave saksantallet, særlig i embedene med færrest saker, tilsier at det ikke kan trekkes klare slutninger av forskjellene. Forskjeller kan like gjerne skyldes sakstyper som behandlingen hos fylkesmennene. Når de likevel presenteres her, er det for å gi fylkesmennene et grunnlag for å vurdere egen praksis, gjerne vurdert i relasjon til utfall tidligere år.

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag *opphevet* 47 prosent av det totale antallet vedtak etter kapittel 4 som ble klagebehandlet. Tilsvarende opphevingsprosent hadde dette embedet også i 2005. Fylkesmannen i Sør-Trøndelag opphever altså nær halvparten av vedtakene, mens Fylkesmannen i Hedmark opphevet kun 9 prosent i 2006.

Ser vi på omgjøringer, finner vi at Fylkesmannen i Oslo og Akershus, Hedmark og Buskerud *omgjorde* rundt 35 prosent av vedtakene, mens Fylkesmannen i Vest-Agder, Sør-Trøndelag, Rogaland og Finnmark omgjorde under 5 prosent.

Fylkesmannen i Oppland, Vest-Agder og Rogaland *stadfestet* rundt 75 prosent av vedtakene, Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, Buskerud og Nord-Trøndelag rundt 40 prosent.

Et forhold som har vært framholdt er at når et vedtak oppheves og saken sendes tilbake til ny behandling er sannsynligheten stor for at det nye vedtaket kommunen fatter også blir påklaget. Dersom

dette er riktig er det grunn til å anta at det kommer mange klager i fylkene der det skjer mange opphevinger. Tallmaterialet viser imidlertid at Sør-Trøndelag er ett av fylkene med færrest klager selv om det skjer flest opphevinger. Det er heller ikke noen klar sammenheng mellom omfang og andel opphevede vedtak andre steder.

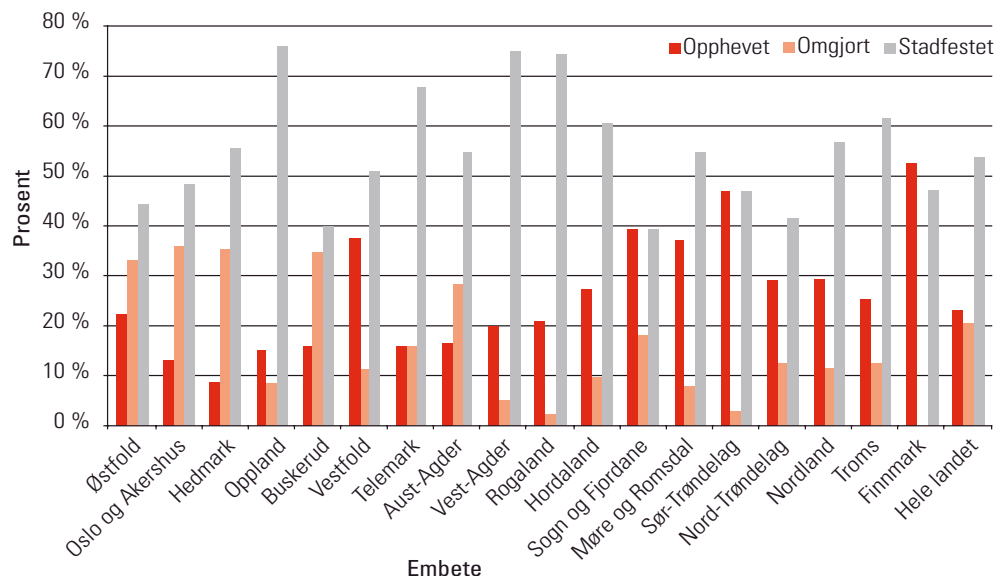
Ser vi derimot på stadfestinger (figur 11) i relasjon til antallet saker (figur 6) får vi et annet bilde. Fylkesmannen i Vest-Agder og Rogaland behandlet færrest saker etter kapittel 4, og var blant embetene som stadfestet flest vedtak (75 og 74 prosent), mens Fylkesmannen i Sogn og Fjordane og Buskerud var blant embetene som behandlet flest saker og stadfestet færrest vedtak (39 og 40 prosent). Umiddelbart kan det derfor se ut å være en tendens til at utfall virker inn på antallet klager. Sannsynligheten er likevel liten for at det er et slikt forhold, fordi slik sammenstilt kunnskap om klageutfall er lite kjent blant klagerne og har derfor neppe

virket inn på antallet klager. Dessuten er det ikke nødvendigvis slik at der det klages mest får Fylkesmannen flest klager til behandling. Som framholdt tidligere er det ikke kjent hva kommunene gjør med klagen. Det kan være stor variasjon mellom kommuner og fylker når det gjelder andelen klager som blir tatt til følge, og dermed også andelen som videresendes til Fylkesmannen. Dessuten bygger materialet her på utfallet av behandlede saker, ikke innkomne saker. Som framholdt foran kan det være stor variasjon mellom innkomne og behandlede saker et bestemt år.

I figur 11 vises en grafisk framstilling av utfallet av embetenes behandling. De relativt få avviste sakene er ikke tatt med. Selv om det er få avviste saker, kan det likevel være grunn til å merke seg at Fylkesmannen i Nord-Trøndelag avviste 17 prosent, og Fylkesmannen i Buskerud 9 prosent av sakene etter kapittel 4.

Figur 11

Utfallet av klagesaker etter kapittel 4 i 2006. Fylke <tabellen rettet april 2008>



Som framholdt foran kan det være en rekke årsaker til variasjonen mellom embetene i utfallet av klagebehandlingen. Fordi forskjellene er så vidt store for saker etter kapittel 4 kan det være av interesse å se hvordan forskjellene framtrer over tid. For enkelte embeter

har det vært en klar tendens til stabilt å avvike fra landsgjennomsnittet. Størst markert skille har det vært mellom Fylkesmannen i Østfold og Rogaland når vi ser på andelen stadfestede vedtak. Selv om forskjellen ikke er like stor i 2006, framstår Rogaland forstans som

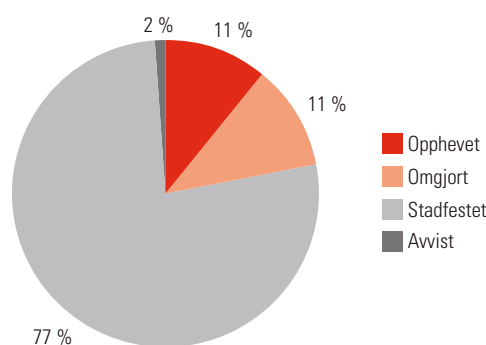
et stadfestingsfylke og Østfold som et fylke hvor relativt få vedtak stadfestes. Et annet fylke som tradisjonelt har mange stadfestede vedtak er Vest-Agder. I 2006 er det fremdeles tilfelle, mens Møre og Romsdal, som tidligere hadde mange stadfestede vedtak, de siste årene har ligget nær gjennomsnittet for landet.

I Rapport fra Helsetilsynet 6/2007 gjøres det et poeng av den store variasjonen i utfall mellom embedene for klagebehandlingen etter kapittel 5. Som det framgår ved å sammenligne figur 11 og 13, er variasjonen mellom embedene langt større når det gjelder behandlingen av klagesakene etter kapittel 4 enn hva som er tilfelle for kapittel 5-saker. Ulikhet i utfall betyr ikke nødvendigvis forskjellsbehandling, fordi sakstypene er ulike og sakene kan av flere årsaker være forskjellige og tilsi ulikt resultat. Forskjellene er likevel så store at de ikke sikkert kan forklares med saksforskjeller alene. Helsetilsynet arbeider derfor for å sikre like god behandling hos alle fylkesmennene.

4.3 Utfallet av klagesakene etter kapittel 5

Det ble behandlet 4068 (4578) klagesaker i 2006 etter bestemmelsene i sotjl. kapittel 5 om økonomisk stønad. Utfallet av klagebehandlingen framgår av figur 12.

Figur 12
Utfallet av behandlede klagesaker etter kap. 5 i 2006



3116 (3466), dvs. 77 prosent (76 prosent), av sakene etter sotjl. kapittel 5 ble

stadfestet. Andelen er langt høyere enn for kapittel 4-saker, og forskjellen er mindre mellom embedene, fra 90 prosent stadfestinger i Hedmark og Aust-Agder til 67 prosent i Østfold og Sogn og Fjordane.

Samlet ble 457 (498) av vedtakene, dvs. 11 prosent (11 prosent), opphevet og sakene tilbakesendt til kommunen til ny behandling. Fylkesmannen i Møre og Romsdal opphevet den største andelen, 23 prosent, Fylkesmannen i Hedmark den laveste med 3 prosent.

437 (530) vedtak, eller 11 prosent (12 prosent), ble omgjort. Fylkesmannen i Sogn og Fjordane og Oslo og Akershus omgjorde størst andel vedtak, henholdsvis 19 og 18 prosent, Fylkesmannen i Vest-Agder og Vestfold lavest, 1 og 2 prosent.

56 (84) saker ble avvist, dvs. 1 prosent. Størst andel var det i Oppland med 4 prosent.

Ser vi på utfallet av behandlingen tidligere år, har det vært en relativt stabil tendens. Aust-Agder har vært embedet som stadfester størst andel vedtak, Sogn og Fjordane embedet som opphever og Telemark embedet som omgjør mest. En tilsvarende tendens finner vi i 2006 når det gjelder stadfestinger, men ikke når det gjelder opphevinger og omgjøringer. Figur 13 viser fordelingen av saker etter kapittel 5 som ble opphevet, omgjort og stadfestet ved hvert embede i 2006. Avviste saker er ikke tatt med.

Ser vi på forholdet mellom antallet saker (figur 7) og utfallet av klagebehandlingen (figur 13), er det, med unntak av to fylker, ingen klar sammenheng som tilsier at det er flest klager der Fylkesmannen stadfester færrest kommunale vedtak, og dermed gir klager helt eller delvis medhold i klagen. To unntak er Fylkesmannen i Aust-Agder, hvor det var relativt få behandlede saker og høy andel stadfestinger (90 prosent), og Fylkesmannen i Østfold, hvor det var relativt mange saker og lav andel stadfestede vedtak (67 prosent).

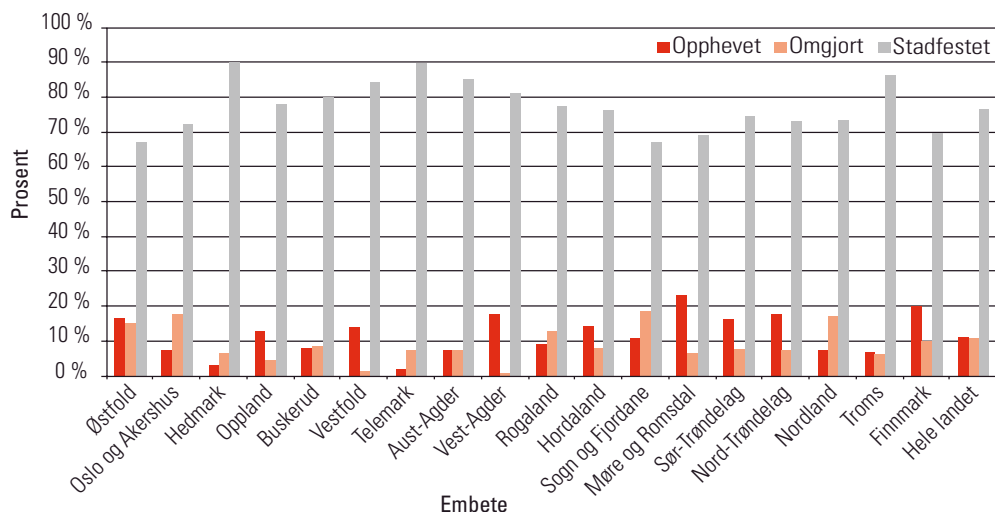
Fylkesmannen i Østfold har over tid vært embedet som har mottatt flest

klagesaker i forhold til befolkningsgrunnlaget, og også vært embetet som har omgjort flest vedtak. Utfallet av klagebehandlingen kan ha påvirket omfanget, ved at avgjørelsene gir et signal om at det nytter å klage. Men lite taler for at en slik påvirkning har funnet sted. Materialet er lite kjent, og i Rapport fra Helsetilsynet 6/2007 framgår det at en slik sammenheng ikke finnes bortsett fra for Østfold.

4.4 Utfallet av klagesakene etter andre bestemmelser

Samlet er det 279 (300) saker som er behandlet etter andre bestemmelser. Av disse ble 199 (176), eller 71 prosent (58 prosent) av vedtakene stadfestet. 30 (53) saker, eller 11 prosent (18 prosent), ble sendt tilbake til ny behandling, 35 (54) vedtak ble omgjort, dvs. 13 prosent (18 prosent), og 15 (18) saker, eller 5 prosent (6 prosent) ble avvist. Da det er relativt få og uensartede saker er det ikke laget grafisk framstilling av utfallet av behandlingen ved de enkelte embetene.

Figur 13
Utfallet av klagesaker etter kapittel 5 i 2006. Fylke



Tallmateriale, se tabell 3 i vedlegget.

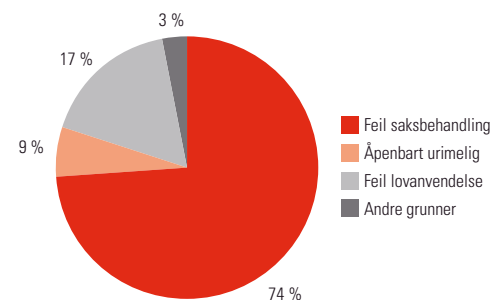
5 Fylkesmannens begrunnelse for å oppheve vedtak og sende saker tilbake til kommunen til ny behandling

I skjemaet som fylkesmennene bruker ved rapporteringen er det anført de samme fire grunnene både for å oppheve vedtak og for å omgjøre dem. Det er 1) feil saksbehandling, 2) åpenbart urimelig skjønnsutøvelse, 3) feil lovanvendelse og 4) andre grunner. I veiledningen til rapporteringsskjemaet er det ikke gitt en definisjon av kategoriene, kun framholdt som eksempel på ”andre grunner” at kommunen kan ha lagt feil faktum til grunn. Skillet mellom ulike kategorier er ikke presisert.

Den mest brukte begrunnelsen for å oppheve vedtak og sende saker tilbake til ny behandling er ”feil saksbehandling”, både for saker etter kapittel 4, kapittel 5 og andre bestemmelser.

Begrunnelsene framgår av figur 14. For mer detaljert oversikt over begrunnelsene til de enkelte embedene vises det til vedlegget.

Figur 14
Fylkesmannens begrunnelse for å oppheve vedtak etter sosialtjenesteloven og sende sakene tilbake til kommunen til ny behandling i 2006



Tallmaterialet, som også viser fordelingen innen de ulike kapitlene i sosialtjenesteloven, framgår av tabell 4 i vedlegget.

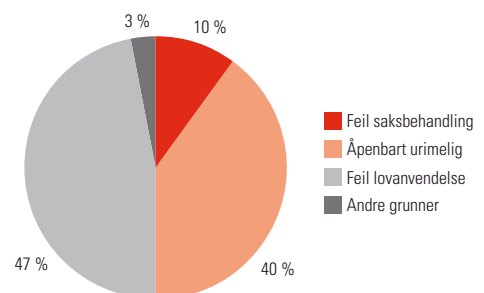
6 Fylkesmannens begrunnelse for å omgjøre vedtak

Som anført foran er det fire begrunnelser for å omgjøre vedtak. Det er et markert skille mellom begrunnelsen for opphevinger og begrunnelsen for omgjøringer. Mens hovedbegrunnelsen for å oppheve vedtak var feil saksbehandling, er det feil lovanvendelse som er den dominerende begrunnelsen for omgjøringer, fulgt av åpenbart urimelig skjønnsutøvelse. Ser vi nærmere på sakene etter kapittel 4 og 5, finner vi at feil lovanvendelse er den mest vanlige begrunnelsen for omgjøringer etter kapittel 5, men ikke for omgjøringer etter kapittel 4. Mens 51 prosent av omgjøringene etter kapittel 5 begrunnes med feil lovanvendelse, og 39 prosent med åpenbart urimelig skjønn, er tilsvarende begrunnelser for omgjøringer etter kapittel 4, henholdsvis 36 og 44 prosent.

Ser vi på de enkelte embetene er det svært store forskjeller. Selv om materialet er lite, er forskjellene både for saker etter kapittel 4 og 5 så vidt store at fylkesmennene synes å begrunne omgjøringer ulikt, eller i det minste registrere begrunnelsene ulikt. Fylkesmannen i Møre og Romsdal og Oslo og Akershus begrunner 80 og 72 prosent av omgjøringene med feil lovanvendelse, Fylkesmannen i Nord-Trøndelag, Oppland og Nordland henholdsvis 88, 73 og 72 prosent med åpenbart urimelig skjønn. Litt spesielt er det at Fylkesmannen i Aust-Agder har begrunnet omgjøring i 65 prosent av sakene (11 saker), med andre grunner, som er en begrunnelse som samlet bare brukes i 3 prosent av sakene.

Figur 15 viser fordelingen av fylkesmennenes begrunnelser for å omgjøre vedtak. For oversikt over de enkelte embetene vises det til tabell 5 i vedlagte materiale.

Figur 15
Fylkesmannens begrunnelse for å omgjøre vedtak etter sosialtjenesteloven i 2006



7 Behandlingstid for klagesaker hos Fylkesmannen

Med behandlingstid menes her tiden det tar hos Fylkesmannen fra en klagesak kommer inn til den er ferdig behandlet/ avsluttet. I Helsetilsynets embetsoppdrag til fylkesmennene 2006 heter det at ”Saksbehandlingstid for fylkesmennene i behandling av klagesaker etter sosialtjenesteloven skal ikke overstige 3 måneder”.

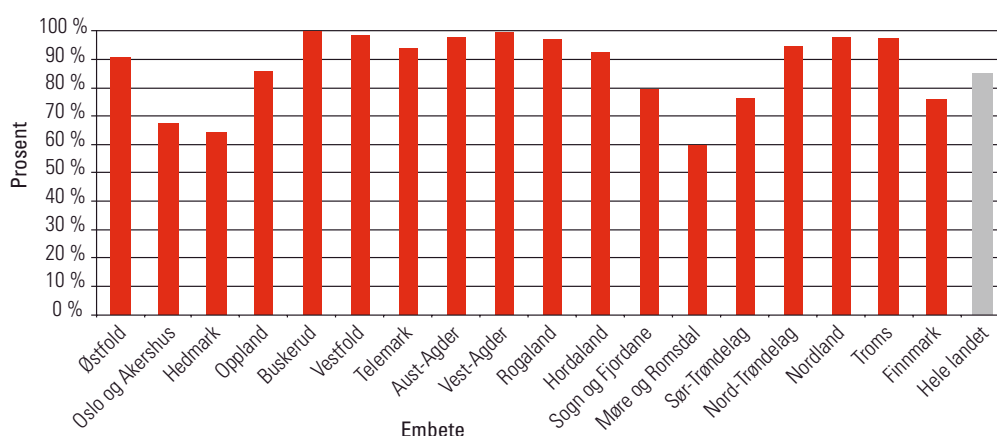
Registreringsskjemaet opererer med tidsintervall. For det første skaper selve registreringsskjemaet vansker ved at det ikke er like tidsintervall innen de ulike kategoriene. For det andre er det ikke

gitt at klagenes fordeler seg jevnt på en skala innen hver periode. Det kan tenkes at enkelte embeter har systemer for å få unna saker rett før en frist, mens andre ikke har en slik praksis.

Når det gjelder gjennomsnittlig tid fra klagesakene innregistreres til behandlingen er avsluttet vises det til Fornyings- og administrasjonsdepartementets ”Systematisk sammenligning av klagesakene hos fylkesmennene” (Sysam).

Figur 16 viser andelen saker fylkesmennene har behandlet innen tre måneder.

Figur 16
Andel behandlede saker innen tre måneder i 2006. Fylke



85 prosent (90 prosent) av sakene ble behandlet innen tre måneder. Det vil si at 789 av 5351 saker hadde en behandlingstid over tre måneder. 61 av disse hadde en behandlingstid over 6 måneder. 12 av de 18 embetene behandlet over 90 prosent av sakene innen tre må-

neder. Ut fra rapporteringen i Sysam går det fram at alle embetene bortsett fra ett, hadde en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på under tre måneder.

Tallmateriale – se tabell 6 i vedlegget.

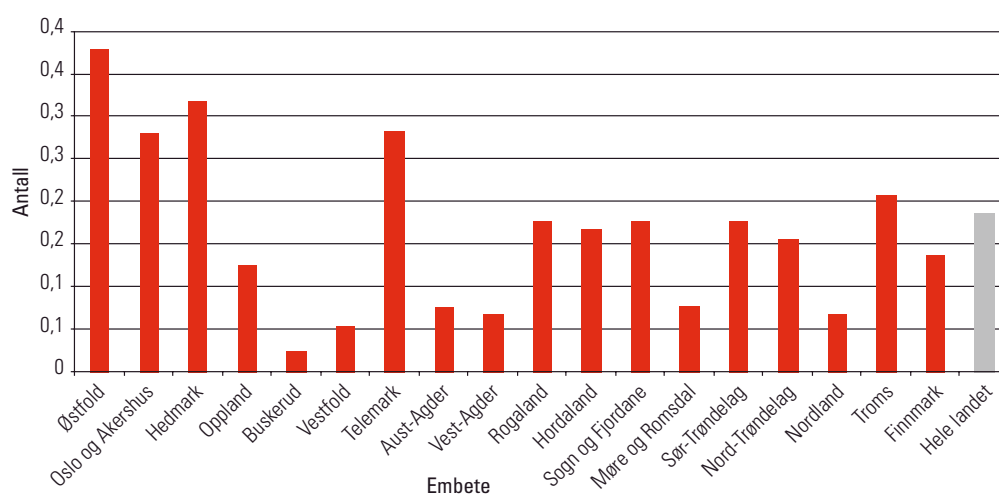
8 Ubehandlede saker ved utgangen av 2006

Ved utgangen av 2006 var det registrert 871 (841) ubehandlede saker, som utgjør 16 prosent av det totale antallet behandlede klagesaker i 2006. Tilsvarende tall for 2004 og 2003 var henholdsvis 704 og 1592. Det er ikke helt samsvar mellom oppgitt restanse og en restanse utregnet på bakgrunn av forrige års restanse, pluss innkomne saker i 2006, minus behandlede saker i 2006. Men divergensen er liten, 871 registrerte opp mot 878. Forskjellen kan skyldes at en

klage blir behandlet som flere saker, at flere klager blir slått sammen til én sak, at klager blir trukket eller at det skjer feilregistreringer, for eksempel i overgangen mellom år.

Figur 17 viser en oversikt over klagesaksrestansen ved utgangen av 2006 ved hvert embete sett i lys av befolkningsgrunnlaget.

Figur 17
Restanse per 1000 innbyggere ved utgangen av 2006. Fylke



Absolutte tall om ubehandlede saker framgår av tabell 1 i vedlegget.

9 Avslutning

I rapporten er det flere steder vist til Rapport fra Helsetilsynet 6/2007 ”Klager på økonomisk stønad – en analyse av fylkesmennenes klagesaksbehandling etter kapittel 5 i sosialtjenesteloven for årene 1995-2005”.

Tallmaterialet i vedlagte tabeller og innholdet i denne rapporten kan med fordel sees i sammenheng med Rapport 6/2007. For fylkesmennene kan det gi et bedre grunnlag for vurdering av eget tallmateriale, blant annet for å se om tendenser påpekt i Rapport 6/2007 også gjør seg gjeldende for klagesaksbehandlingen i 2006. Rapport 6/2007 kan være et nyttig sammenligningsgrunnlag, både for saker etter kapittel 5 som den primært omhandler, og for de andre klagesakene etter sosialtjenesteloven.

Figurer og tabeller er deskriptive og må ikke forstås som om de har et normerende budskap om at fylkesmennene bør ligge nær landsgjennomsnittet. Forhold ved sakene, forhold i kommunene, Fylkesmannens ulike kompetansetiltak rettet mot kommunene og andre forhold, virker inn på hva slags saker som kommer til behandling. Helsetilsynet har ikke grunnlag for å mene hva som er ”riktig” utfall og begrunnelse på bakgrunn av foreliggende statistikk.

Helsetilsynet arbeider med sikte på å få til en ny registrering av klagesakene, og med å utvikle veileder for Fylkesmannens klagebehandling av saker etter sosialtjenesteloven.

Tabell 1 Antall innkomne og ubehandlede saker i 2006. Fylke

Embete	Ubehandlet ved utgangen av 2005	Innkomme i 2006	Behandlet 2006	Ubehandlet ved utgangen av 2006
Østfold	51	467	426	99
Oslo og Akershus	202	1314	1223	293
Hedmark	41	228	208	60
Oppland	38	186	193	23
Buskerud	7	374	384	6
Vestfold	46	302	336	12
Telemark	47	188	188	47
Aust-Agder	10	97	99	8
Vest-Agder	24	153	166	11
Rogaland	62	388	377	71
Hordaland	59	523	506	76
Sogn og Fjordane	22	101	104	19
Møre og Romsdal	30	213	224	19
Sør-Trøndelag	104	204	235	49
Nord-Trøndelag	9	106	95	20
Nordland	35	241	260	16
Troms	37	223	226	32
Finnmark	17	80	101	10
Hele landet	841	5388	5351	871

Tabell 2.1 Antall klagesaker behandlet av fylkesmennene i 2006 etter kap. 4 fordelt på bestemmelse. Fylke

Embete	§ 4-2 a	BPA	§ 4-2 b	§ 4-2 c	§ 4-2 d	§ 4-2 e	Andre	Totalt
Østfold	15	7	9	12	3	31	2	72
Oslo og Akershus	57	8	38	32	5	93	2	227
Hedmark	12	6	5	7	4	6	0	34
Oppland	16	3	6	6	0	14	4	46
Buskerud	19	9	10	1	0	43	2	75
Vestfold	18	6	10	6	0	18	1	53
Telemark	8	3	4	3	0	10	0	25
Aust-Agder	9	6	2	13	2	14	2	42
Vest-Agder	3	0	1	2	2	10	2	20
Rogaland	13	3	5	12	0	10	3	43
Hordaland	25	6	17	22	1	33	4	102
Sogn og Fjordane	10	4	3	5	2	13	0	33
Møre og Romsdal	16	6	10	8	2	14	1	51
Sør-Trøndelag	7	0	5	6	0	16	0	34
Nord-Trøndelag	8	1	3	2	3	8	0	24
Nordland	11	5	4	16	3	16	1	51
Troms	10	2	11	9	0	25	0	55
Finnmark	4	0	3	2	0	8	2	19
Hele landet	261	75	146	164	27	382	26	1006

Tabell 2.2 Antall klagesaker behandlet av fylkesmennene i 2006 etter kap. 5 fordelt på bestemmelse. Fylke

Embete	§§ 5-1/5-2	§ 5-3	§ 5-4	§ 5-9	Andre	Totalt
Østfold	328	0	4	16	0	348
Oslo og Akershus	838	2	0	23	0	863
Hedmark	162	0	0	0	0	162
Oppland	130	2	1	5	9	147
Buskerud	286	6	2	8	0	302
Vestfold	255	2	2	7	0	266
Telemark	141	0	1	7	0	149
Aust-Agder	51	2	0	0	1	54
Vest-Agder	140	1	2	1	0	144
Rogaland	307	6	2	14	1	330
Hordaland	352	6	3	15	3	379
Sogn og Fjordane	58	2	0	3	1	64
Møre og Romsdal	155	2	1	7	1	166
Sør-Trøndelag	183	0	5	6	0	194
Nord-Trøndelag	65	0	0	2	0	67
Nordland	185	2	2	4	1	194
Troms	158	0	1	1	0	160
Finmark	71	0	2	6	0	79
Hele landet	3865	33	28	125	17	4068

Tabell 2.3 Antall klagesaker behandlet i 2006 etter andre bestemmelser. Fylke

Embete	§ 6-1	§ 11-2	Andre	Totalt
Østfold	0	5	1	6
Oslo og Akershus	4	44	85	133
Hedmark	6	4	2	12
Oppland	0	0	0	0
Buskerud	5	0	2	7
Vestfold	5	8	4	17
Telemark	1	7	6	14
Aust-Agder	3	0	0	3
Vest-Agder	2	0	0	2
Rogaland	2	1	1	4
Hordaland	10	0	15	25
Sogn og Fjordane	0	6	1	7
Møre og Romsdal	7	0	0	7
Sør-Trøndelag	0	6	1	7
Nord-Trøndelag	0	4	0	4
Nordland	0	14	1	15
Troms	0	11	0	11
Finmark	0	1	2	3
Hele landet	45	111	121	277

Tabell 3 Utfallet av Fylkesmannens behandling av klagesakene i 2006. Fylke

Embete	Saker etter kap. 4					Saker etter kap. 5				
	Tilbakesendt	Omgjort	Stadfestet	Avvist	Kap. 4	Tilbakesendt	Omgjort	Stadfestet	Avvist	Kap. 5
Østfold	16	24	32	0	72	58	53	234	3	348
Oslo og Akershus	30	82	110	5	227	64	153	626	20	863
Hedmark	3	12	19	0	34	5	11	146	0	162
Oppland	7	4	35	0	46	19	7	115	6	147
Buskerud	12	26	30	7	75	25	26	242	9	302
Vestfold	20	6	27	0	53	37	4	225	0	266
Telemark	4	4	17	0	25	3	11	134	1	149
Aust-Agder	7	12	23	0	42	4	4	46	0	54
Vest-Agder	4	1	15	0	20	26	1	117	0	144
Rogaland	9	1	32	1	43	31	42	256	1	330
Hordaland	28	10	62	2	102	54	31	289	5	379
Sogn og Fjordane	13	6	13	1	33	7	12	43	2	64
Møre og Romsdal	19	4	28	0	51	39	11	115	1	166
Sør-Trøndelag	16	1	16	1	34	32	15	145	2	194
Nord-Trøndelag	7	3	10	4	24	12	5	49	1	67
Nordland	15	6	29	1	51	14	33	143	4	194
Troms	14	7	34	0	55	11	10	138	1	160
Finmark	10	0	9	0	19	16	8	55	0	79
Hele landet	234	209	541	22	1006	457	437	3118	56	4068

Embete	Saker etter andre bestemmelser					
	Tilbakesendt	Omgjort	Stadfestet	Avvist	Andre	Totalt
Østfold	0	1	5	0	6	426
Oslo og Akershus	5	24	95	9	133	1223
Hedmark	0	0	12	0	12	208
Oppland	0	0	0	0	0	193
Buskerud	1	1	5	0	7	384
Vestfold	2	2	12	1	17	336
Telemark	3	2	6	3	14	188
Aust-Agder	0	1	2	0	3	99
Vest-Agder	1	0	0	1	2	166
Rogaland	0	0	4	0	4	377
Hordaland	5	0	20	0	25	506
Sogn og Fjordane	2	1	4	0	7	104
Møre og Romsdal	2	0	5	0	7	224
Sør-Trøndelag	3	2	2	0	7	235
Nord-Trøndelag	1	0	3	0	4	95
Nordland	4	0	11	0	15	260
Troms	1	1	9	0	11	226
Finmark	0	0	2	1	3	101
Hele landet	30	35	197	15	277	5351

Tabell 4 Fylkesmannens begrunnelse for å oppheve vedtak og sende saker tilbake i 2006. Fylke

Embete	Saker etter kap. 4					Saker etter kap. 5				
	<i>Feil saksbeh.</i>	<i>Åpenbart urimelig</i>	<i>Feil lovanv.</i>	<i>Andre grunner</i>	<i>Sum opphevet</i>	<i>Feil saksbeh.</i>	<i>Åpenbart urimelig</i>	<i>Feil lovanv.</i>	<i>Andre grunner</i>	<i>Sum opphevet</i>
Østfold	14	0	1	1	16	47	2	3	6	58
Oslo og Akershus	29	0	0	1	30	59	4	0	1	64
Hedmark	3	0	0	0	3	4	0	0	1	5
Oppland	0	3	4	0	7	7	7	5	0	19
Buskerud	12	0	0	0	12	15	5	5	0	25
Vestfold	17	1	2	0	20	25	9	2	1	37
Telemark	3	0	1	0	4	2	1	0	0	3
Aust-Agder	6	0	1	0	7	4	0	0	0	4
Vest-Agder	1	0	3	0	4	25	0	1	0	26
Rogaland	7	1	1	0	9	25	3	3	0	31
Hordaland	22	0	6	0	28	23	2	28	1	54
Sogn og Fjordane	12	1	0	0	13	5	0	2	0	7
Møre og Romsdal	15	0	1	3	19	19	1	14	5	39
Sør-Trøndelag	12	0	3	1	16	24	0	7	1	32
Nord-Trøndelag	7	0	0	0	7	10	0	2	0	12
Nordland	10	0	5	0	15	11	0	3	0	14
Troms	10	0	4	0	14	6	0	5	0	11
Finmark	9	0	1	0	10	15	0	1	0	16
Hele landet	189	6	33	6	234	326	34	81	16	457

Embete	Saker etter andre bestemmelser					
	<i>Feil saksbeh.</i>	<i>Åpenbart urimelig</i>	<i>Feil lovanv.</i>	<i>Andre grunner</i>	<i>Sum opphevet</i>	<i>Totalt opphevet</i>
Østfold	0	0	0	0	0	74
Oslo og Akershus	5	0	0	0	5	99
Hedmark	0	0	0	0	0	8
Oppland	0	0	0	0	0	26
Buskerud	1	0	0	0	1	38
Vestfold	1	0	0	1	2	59
Telemark	3	0	0	0	3	10
Aust-Agder	0	0	0	0	0	11
Vest-Agder	1	0	0	0	1	31
Rogaland	0	0	0	0	0	40
Hordaland	2	0	3	0	5	87
Sogn og Fjordane	2	0	0	0	2	22
Møre og Romsdal	0	0	1	1	2	60
Sør-Trøndelag	1	1	0	1	3	51
Nord-Trøndelag	0	1	0	0	1	20
Nordland	2	0	2	0	4	33
Troms	1	0	0	0	1	26
Finmark	0	0	0	0	0	26
Hele landet	19	2	6	3	30	721

Tabell 5 Fylkesmannens begrunnelse for å omgjøre vedtak i 2006. Fylke

Embete	Saker etter kap. 4					Saker etter kap. 5				
	<i>Feil saksbeh.</i>	<i>Åpenbart urimelig</i>	<i>Feil lovanv.</i>	<i>Andre grunner</i>	<i>Sum omgjorte</i>	<i>Feil saksbeh.</i>	<i>Åpenbart urimelig</i>	<i>Feil lovanv.</i>	<i>Andre grunner</i>	<i>Sum omgjorte</i>
Østfold	2	11	11	0	24	3	38	12	0	53
Oslo og Akershus	1	33	48	0	82	1	25	125	2	153
Hedmark	6	5	0	1	12	0	10	1	0	11
Oppland	0	4	0	0	4	0	4	3	0	7
Buskerud	9	15	1	1	26	8	11	6	1	26
Vestfold	2	3	0	1	6	2	2	0	0	4
Telemark	0	3	1	0	4	0	5	6	0	11
Aust-Agder	1	0	0	11	12	0	2	2	0	4
Vest-Agder	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
Rogaland	0	1	0	0	1	2	24	15	1	42
Hordaland	2	3	5	0	10	10	4	17	0	31
Sogn og Fjordane	1	3	2	0	6	0	9	3	0	12
Møre og Romsdal	1	0	3	0	4	2	0	9	0	11
Sør-Trøndelag	0	1	0	0	1	5	0	10	0	15
Nord-Trøndelag	0	3	0	0	3	0	4	1	0	5
Nordland	1	3	2	0	6	3	25	5	0	33
Troms	0	5	2	0	7	1	2	7	0	10
Finnmark	0	0	0	0	0	2	5	1	0	8
Hele landet	26	93	76	14	209	40	170	223	4	437

Embete	Saker etter andre bestemmelser					
	<i>Feil saksbeh.</i>	<i>Åpenbart urimelig</i>	<i>Feil lovanv.</i>	<i>Andre grunner</i>	<i>Sum omgjorte</i>	<i>Totalt omgjorte</i>
Østfold	0	0	1	0	1	78
Oslo og Akershus	1	8	14	1	24	259
Hedmark	0	0	0	0	0	23
Oppland	0	0	0	0	0	11
Buskerud	1	0	0	0	1	53
Vestfold	0	0	1	1	2	12
Telemark	1	0	1	0	2	17
Aust-Agder	0	0	1	0	1	17
Vest-Agder	0	0	0	0	0	2
Rogaland	0	0	0	0	0	43
Hordaland	0	0	0	0	0	41
Sogn og Fjordane	0	0	1	0	1	19
Møre og Romsdal	0	0	0	0	0	15
Sør-Trøndelag	1	0	1	0	2	18
Nord-Trøndelag	0	0	0	0	0	8
Nordland	0	0	0	0	0	39
Troms	0	0	1	0	1	18
Finnmark	0	0	0	0	0	8
Hele landet	4	8	21	2	35	681

Tabell 6 Behandlingstid for klagesaker hos fylkesmennene 2006. Fylke

Embete	<i>Mindre enn 2 uker</i>	<i>Mellom 2 uker og 2 md.</i>	<i>Mellom 2 og 3 md.</i>	<i>Mellom 3 og 4 md.</i>	<i>Mellom 4 og 6 md.</i>	<i>Mer enn 6 md.</i>	Totalt
Østfold	15	261	112	26	7	5	426
Oslo og Akershus	51	443	332	213	154	30	1223
Hedmark	14	71	49	45	21	8	208
Oppland	9	118	39	16	10	1	193
Buskerud	274	107	3	0	0	0	384
Vestfold	112	194	26	4	0	0	336
Telemark	0	135	42	11	0	0	188
Aust-Agder	11	65	21	2	0	0	99
Vest-Agder	37	124	4	1	0	0	166
Rogaland	41	289	37	9	0	1	377
Hordaland	17	263	188	24	9	5	506
Sogn og Fjordane	2	27	54	20	1	0	104
Møre og Romsdal	2	93	39	47	33	10	224
Sør-Trøndelag	9	62	109	36	18	1	235
Nord-Trøndelag	7	62	21	4	1	0	95
Nordland	61	159	35	4	1	0	260
Troms	47	146	28	3	2	0	226
Finmark	4	20	53	15	8	1	101
Hele landet	713	2639	1192	480	265	62	5351

Čoahkkáigeassu Fylkkamánniid raporteremiin váiddaáššiid birra sosiálbálvaluslága olis jagis 2006

Dearvvašvuođageahču Raportta 7/2007 čoahkkáigeassu

Váidagiid sosiálbálvaluslága olis galgá sáddet fylkkamánnái. Jagis 2006 giedahalle riikka fylkkamánnit 5351 diekkár váidaga. Raporttas oaidná makkár áššit dát ledje, váiddagiedahallama bohtosiid, vástádusaid ákkaid ja man guhká lea ádjánan dan rájes go váidda ollii fylkkamánnái dassázii go ášši lei giedahallon. Raporttas buohtastahttojuvvojit fylkkat/ fylkkamánnit, olmmošloguid ektui, ja dan ektui movt váiddagiedahallamat ledje ovddit jagi.

Sosiálbálvalusláhka bodii fápmui 1993:s. Váiddastatistihkka lea 1995 rájes. Jagis 2006 lea bohtán ja giedahallojuvvon váiddaáššiid lohku njiedjan. Earret jagi 2000 de eai leat fylkkamánnit ovdal giedahallan ná unnán váiddaáššiid sosiálbálvaluslága olis.

Golbma váidaga juohke njealji váidaga nammii leat ruđalaš doarjagiid birra. Ruđalaš doarjagiid áššit sáhttet ovdamearkka dihte leat váidagat doarjaga sturrodaga hárrái dahje dihto váidagat ássandoarjagiid, bivttas-, bátnekš-, dálkkas-, viessogálvo-, mátk- dahje eará goluide. Váidda sáhtta maiddái leat eavttuid hárrái mat leat biddjon doarjamáksimiidda, ahte veahkki addo loatnan dahje ahte suohkan dolle oadjorudain mat bohtet maŋgel. Badjel $\frac{3}{4}$ váiddaáššiin ruđalas doarjagiid hárrái doalahuvvui suohkaniid álgo mearrádus.

Vuollel 1/5 váiddaáššiin guoská sosiála bálvalusaide. Áššit sosiála bálvalusaide hárrái leat vuosttažettiin fuolahusbálkká ja geavatlaš veahki hárrái, ovdamearkka dihte ahte ruovttoveahki áigi lea oaniduvvon dahje ahte ii juolluduvvo persovnnalaš veahkkebálvalus man geavaheaddji ieš hálddaša. Eará váiddaáššit leat váilevaš juolludeamit doarjjaolbmui ja helpendoaimmaide, ja go gárihuhttinmirkogeavaheddjiide biehttaluvvo gokčat dikšunfálaldagaid. Goasii beali áššiin šattai suohkana álgo mearrádus juogo duššindahkkojuvvot, dahje ášši sáddejuvvui ruovttoluotta odđa giedahallamii dahje mearrádus rievdaduvvui. Nu lea sakka stuorát vejolašvuohta oažžut váidaga miedihuvvot sosiála bálvalusaide hárrái go ruđalaš doarjaga hárrái.

85 proseanta váiddaáššiin giedahallojuvvojedje golmma mánu sisa. Jagi loahpas ledje 871 ášši ain giedahalakeahtta.

Raporta lea vuosttažettiin ráhkaduvvon vai fylkkamánnit ja bajit ásausat besset diehtit áššehivvodaga ja makkár ja man ollu leat iešguđetlágán váiddaáššit sosiálbálvaluslága hárrái. Raporta sáhtta maid leat ávkin earáide geat háliidit diehtit dán áššesuorggi birra dahje geat beroštit das movt Fylkkamánni fuolaha riektesihkarvuoda.

Summary of the Reports of the County Governors for 2006 about Cases of Complaint According to the Social Services Act

Short summary of Report from the Norwegian Board of Health Supervision 7/2007

The Office of the County Governor is the administrative appeal body for complaints according to the Social Services Act. In 2006, these offices dealt with 5 351 complaints. This report describes the types of cases dealt with, the results of the complaints, the reasons for the decisions, and the time taken from when the complaints were received at the Office of the County Governor until the administrative procedures were completed. The report presents comparisons of the counties/the Offices of the County Governors in relation to the population, and the trends over the last few years.

The Social Services Act came into force in 1993. Statistics about cases of complaint are available from 1995. Fewer cases of complaint were received and dealt with in 2006 than in 2005. With the exception of 2000, in 2006 the Offices of the County Governors dealt with fewer cases of complaint according the Social Services act than in any other year.

Three of four cases of complaint were about economic assistance. Examples of such cases are complaints about the amount of economic assistance and more specific complaints about economic assistance for accommodation, clothes, dental treatment, medicine, furniture, travelling expenses and other expenses. There were also complaints about the conditions for receiving payment, that economic assistance was given as a loan, and that the municipality demanded reimbursement of social security benefits. In over three quarters of cases regarding economic assistance, the decision of the

municipality was affirmed.

Less than one fifth of cases of complaint were about social services. Complaints about social services were mainly complaints about economic assistance for carers and practical assistance, for example reduction in home help services and lack of allocation of client-managed personal assistance. Other causes for complaint were inadequate support contact and respite care services, and rejection of application for reimbursement of expenses for treatment for alcohol and drug abusers. In about half of the cases, the decision of the municipality was either revoked and the case sent back to the municipality to be dealt with again, or the decision was reversed. The chance for the complaint being upheld is thus much greater for complaints regarding social services than for complaints about economic assistance.

Eighty-five per cent of complaints were dealt with within three months. At the end of the year there were 871 cases pending.

The report is primarily prepared to give the Offices of the County Governors and the higher authorities an overview of the amount of administrative work that is carried out and the trends in the area of complaints according to the Social Services Act. The report is also of interest for people who wish to obtain a greater insight in this area, or who are concerned about the role of the Offices of the County Governors as a body with responsibility for legal safeguards.

Rapport fra Helsetilsynet

Utgivelser 2006

1/2006 Dokumentasjon og teieplikt i gastrokirurgien. Oppsummering av landsomfattende tilsyn med kommunikasjonen mellom helsepersonell og mellom helsepersonell og pasienter i helseforetak som gir kirurgisk behandling til pasienter med akutte sykdommar og kreftsjukdommar i mage-tarmkanalen i 2005

2/2006 Rettssikkerhet for utviklingshemmede. Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2005 med rettssikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor personer med psykisk utviklingshemning

3/2006 Et stykkevis og delt tjenestetilbud? Oppsummering av landsomfattende tilsyn 2005 med kommunale helse- og sosialtjenester til voksne personer over 18 år med langvarige og sammensatte behov for tjenester

4/2006 Bruk av tvang i psykisk helsevern

5/2006 Meldesentralen – årsrapport 2004

6/2006 Kartlegging av bruk av lindrende sedering til døende. Skriftlig spørreundersøkelse gjennomført av Statens helsetilsyn høsten 2004

7/2006 Når det haster... Øyeblikkelig hjelp ved bevisstløshet – annerledes ved rus?

Alle utgivelsene i serien finnes i fulltekst på Helsetilsynets nettsted www.helsetilsynet.no.

Enkelte utgivelser finnes i tillegg i trykt utgave som kan bestilles fra Helsetilsynet, Postboks 8128 Dep, 0032 Oslo, tlf. 21 52 99 00, faks 21 52 99 99, e-post postmottak@helsetilsynet.no.

Utgivelser 2007

1/2007 Meldesentralen – årsrapport 2005

2/2007 “Kjem du levande inn, kjem du levande ut” – men kva skjer så? Oppfølgingstilbodet etter ei alkoholforgifting

3/2007 Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2006 med tverrfaglige spesialiserte tjenester til rusmiddelmissbrukere

4/2007 Ikkje likeverdige habiliteringstenester til barn. Oppsummering av landsomfattende tilsyn med habiliteringstenester til barn 2006

5/2007 Rettssikkerhet for utviklingshemmede, II. Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2006 med rettssikkerhet knyttet til bruk av tvang og makt overfor personer med psykisk utviklingshemning

6/2007 Klager på økonomisk stønad. En analyse av fylkesmennenes klagesaksbehandling etter kapittel 5 i sosialtjenesteloven for årene 1995–2005

7/2007 Klagesaker etter sosialtjenesteloven 2006 – sammenstilling av fylkesmennenes rapportering

8/2007 Tjenestetilbudet til personer med psykiske lidelser

Tilsynsmeldinger

Tilsynsmelding er en årlig publikasjon fra Helsetilsynet. Den benyttes til å orientere omverdenen om saker som er sentrale for sosial- og helsetjenestene og for offentlig debatt om tjenestene.

Tilsynsmeldinger fra og med 1997 finnes i fulltekst på www.helsetilsynet.no. De nyeste kan også bestilles i trykt utgave.

I serien Rapport fra Helsetilsynet formidles funn og erfaring fra klagebehandling og tilsyn med sosial- og helsetjenestene.

Serien utgis av Statens helsetilsyn. Alle utgivelser i serien finnes i fulltekst på www.helsetilsynet.no

HELSETILSYNET
tilsyn med sosial og helse

OPPSUMMERING

Rapport fra Helsetilsynet 7/2007

Klagesaker etter sosialtjenesteloven 2006 – sammenstilling av fylkesmennenes rapportering

Fylkesmannen er klageinstans for klager etter sosialtjenesteloven. I 2006 behandlet landets fylkesmenn 5351 slike klager. Rapporten omhandler hva slags saker dette er, utfallet av klagebehandlingen, begrunnelser for utfall og tiden det tar fra Fylkesmannen mottar klager til de er ferdig behandlet. I rapporten er det sammenligninger mellom fylkene/fylkesmennene, vurdert ut fra befolkningsgrunnlag, og i lys av tidligere års klagebehandling.

Sosialtjenesteloven trådte i kraft i 1993. Klagesaksstatistikken gjelder fra 1995. Antallet innkomne og behandlede klagesaker har gått ned i 2006. Med unntak av år 2000 har fylkesmennene aldri behandlet så få klagesaker etter sosialtjenesteloven.

Tre av fire klager gjelder økonomisk stønad. Eksempler på saker om økonomisk stønad kan være klage på størrelsen på stønaden eller mer spesifikk klage knyttet til boligutgifter, klær, tannbehandling, medisiner, inventar, reise eller andre kostnader. Klage kan også gjelde vilkår stilt til utbetalingen, at hjelpen blir gitt som lån eller at kommunen tar refusjon i etterbetalt trygd. I over ¾ av klagesakene om økonomisk stønad blir det kommunale vedtaket stadfestet.

Under 1/5 av klagesakene gjelder sosiale tjenester. Saker om sosiale tjenester er i hovedsak klage på omsorgslønn og praktisk bistand, for eksempel at omfanget hjemmehjelp er redusert eller at det ikke blir tildelt brukerstyrt personlig assistanse. Andre klagetema er utilstrekkelige støttekontakt- og avlastningstjenester, eller avslag på dekning av behandlingsutgifter for rusmiddelmissbrukere. I bortimot halvparten av sakene ble det kommunale vedtaket enten opphevet og saken sendt tilbake til ny behandling eller omgjort. Sannsynligheten for å få medhold er dermed langt større for klage på sosiale tjenester enn klage på økonomisk stønad.

85 prosent av klagesakene ble behandlet innen tre måneder. Ved utgangen av året var det 871 ubehandlede saker.

Rapporten er primært utarbeidet for at fylkesmennene og overordnede instanser skal ha oversikt over saksomfang og utviklingen på klagesaksområdet etter sosialtjenesteloven. Den kan også være av interesse for andre som ønsker innsikt i dette saksområdet eller som er opptatt av Fylkesmannens rolle som rettssikkerhetsinstans.